



Investigating the attitude of technical and engineering students of Urmia University towards the quality of educational services (an integrated model)

Hasan Ghalavandi¹, Zakarya Ahmadyan²

1. Corresponding Author. Associate Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran, E-mail: galavandi@gmail.com

2. PhD student in Educational Management, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, E-mail: z.ahmadyan2015@gmail.com

Article Info

ABSTRACT

Article Type:
Research Article

Received:
2020/07/27

Revised:
2021/01/13

Accepted:
2021/01/24

Objective: The purpose of this study was to investigate the attitude of technical and engineering students of Urmia university towards the quality of educational services based on an integrated model.

Methods: The research method was descriptive correlational and the statistical population included all 2289 technical and engineering students of Urmia University in the academic year of 2019-2020. The sample size was determined by stratified proportional random sampling method using Morgan table of 328 people from the Faculty of Engineering.

The research instrument was Service Quality Questionnaire based on EDUQUAL and SERQUAL models and its validity was confirmed by content validity method. The reliability of the questionnaire was also calculated using Cronbach's alpha coefficient of 0.89.

Results: The results related to the research hypotheses indicated that there is a negative gap in all aspects of the quality of educational services. The results of Friedman test also showed that the largest gap is related to the dimension of physical facilities and the lowest gap is related to the dimension of empathy. Furthermore, the results showed that in terms of gender and educational level, there is no difference between the two existing and desirable conditions of the quality of education services.

Conclusion: Based on the obtained results, it is suggested to use the opinions of technical and engineering students in relation to decisions related to university services.

Keywords: Quality Assessment, Technical And engineering Students, Educational Services, Integrated Model

Cite this article: Ghalavandi. Ahmadiyan. (2021). Investigating the attitude of technical and engineering students of Urmia University towards the quality of educational services (an integrated model). *Higher Education Letter*, 14 (54): pages 97-114.



© The Author(s).

Publisher: Institute for Research & Planning in Higher Education & National Organization of Educational Testing



بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه به کیفیت خدمات آموزشی (یک مدل تلفیقی)

حسن قلاوندی^۱، زکریا احمدیان^۲

۱. نویسنده مسئول، دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.
۲. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

اطلاعات مقاله چکیده

نوع مقاله:	مقاله پژوهشی
هدف:	هدف از اجرای پژوهش حاضر، بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه نسبت به کیفیت خدمات آموزشی بر اساس یک مدل تلفیقی بود.
روش پژوهش:	روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل همه دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۹۹-۹۸ به تعداد ۲۲۸۹ نفر بود. حجم نمونه با روش تصادفی طبقه‌های نسبتی و با استفاده از جدول مورگان ۳۲۸ نفر از دانشکده فنی و مهندسی تعیین شد. ابزار پژوهش پرسشنامه کیفیت خدمات براساس مدل EDUQUAL و SERQUAL بود و روایی آن با روش اعتبار محتوا تأیید شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شد.
دریافت:	۹۹/۰۵/۰۶
اصلاح:	۹۹/۱۰/۲۴
پذیرش:	۹۹/۱۱/۰۵
یافته‌ها:	نتایج مرتبط با فرضیه‌های پژوهش گویای این بودند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد. نتایج آزمون فریدمن نیز نشان داد بیشترین شکاف مربوط به بعد تسهیلات فیزیکی و کمترین شکاف مربوط به بعد همدلی است. در ادامه، نتایج نشان‌دهنده آن بود که از نظر جنسیت و مقطع تحصیلی در دو وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزش هیچ تفاوتی وجود ندارد. نتیجه‌گیری: بر اساس نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود که از نظرات دانشجویان فنی و مهندسی در رابطه با تصمیم‌گیری‌های مرتبط با خدمات دانشگاه بهره گرفته شود.

واژگان کلیدی: ارزیابی کیفیت، دانشجویان فنی و مهندسی، خدمات آموزشی، مدل تلفیقی.

استناد: قلاوندی، احمدیان. (۱۳۹۹). بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه از کیفیت خدمات آموزشی (یک مدل

تلفیقی). نامه آموزش عالی ۱۴ (۵۳)، صفحه ۹۷-۱۱۴.

ناشر: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی و سازمان سنجش آموزش کشور © نویسندگان.



مقدمه

کیفیت واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است (سوسان و همکاران، ۲۰۱۶)؛ اما وجه اشتراک همه این تعاریف «سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان» است (آکپارا و آگو، ۲۰۱۷). یک نظام آموزشی زمانی باکیفیت شناخته می‌شود که بدون کژی و کاستی باشد؛ چراکه این کاستی‌ها در هر نظام به‌منزله نواقص و عیوب آن است و نتیجه مطلوبی از آن نظام حاصل نخواهد شد. از این‌رو، استقرار یک نظام کارآمد ارزیابی که به آن بتوان ضمن بهبود و ارتقای کیفیت آموزشی، پژوهشی و خدماتی، بهبود کل نظام دانشگاهی را مدنظر قرار داد و منطبق بر ویژگی‌های این نظام باشد، ضرورت دارد (دادرس و همکاران، ۱۳۹۶).

کیفیت مهم‌ترین معیار توسعه نظام‌های آموزشی است و به یکی از مفاهیم اساسی در سیاست‌گذاری‌های کلان آموزشی تبدیل شده است (عبدلی یزدی و همکاران، ۱۳۹۵). توجه و تمرکز بر ارتقای کیفیت خدمات در سال‌های اخیر به‌عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی پژوهشگران در حوزه آموزش عالی قرار گرفته است (سردار و توماس، ۲۰۱۷). بحث کیفیت در آموزش به خاطر جنبه‌های کیفی، تنوع و شرایط خاص آن همواره مورد توجه بوده است و سنجش آن می‌تواند موجب پایش و بهبود مستمر خدمات آموزشی و در نتیجه تحقق هدف‌های عمده سازمانی باشد (جعفری‌نیا، ۱۳۹۶).

با در نظر گرفتن علاقه‌مندی به کیفیت خدمات دانشگاهی، رویکردهای مختلفی برای ارزیابی وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات به وجود آمده‌اند. از یک دیدگاه، ارزیابی و سنجش به‌صورت رسمی و غیر رسمی انجام می‌گیرد (آکپارا و آگو، ۲۰۱۷). در شکل رسمی، برخی نهادها این وظیفه را دارند که دولت بر عهده آنان نهاده است. در حالی که ارزیابی غیر رسمی به وسیله استفاده‌کنندگان از خدمات صورت می‌گیرد. بنابراین یکی از مواردی که موجب ارتقای کیفیت خدمات می‌شود شناسایی ادراک دریافت‌کنندگان خدمات از موجود و مطلوب است (حیدری و محمدی، ۱۳۹۴). در این راستا در بین روش‌های مختلف ارزیابی کیفیت خدمات در مراکز آموزش عالی، ارزیابی نظرات دانشجویان نقش بسیار مهمی در تصمیم‌گیری‌های آموزشی ایفا می‌کند (بایراکتاروگلو و آترک، ۲۰۱۰). بنابراین دیدگاه دانشجویان در مورد همه جنبه‌های آموزشی ارائه شده در دانشگاه‌ها به‌عنوان عامل ضروری پایش کیفیت در آموزش عالی مدنظر است (فاگانل، ۲۰۱۰).

بر این اساس، لازم است دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، به‌طور عام و دانشکده‌های فنی، به‌طور خاص و با توجه به جایگاه و نقش علوم مهندسی در حرکت به سوی جامعه صنعتی و توسعه اقتصادی و ایجاد فرصت‌های شغلی، همواره کیفیت خدمات و عملکرد خود را ارزیابی کنند (معماریان، ۱۳۹۱) و فضای آموزش مهندسی متناسب با نیازهای صنعت باید عملی‌تر و روش‌های آموزشی گوناگونی به کار گرفته شود (دمیرچلی و تجری، ۲۰۱۱).

1. Susanne et al.
2. Okpara & Agu
3. Sardar & Thomas
4. Bayraktaroglu & Atrek
5. Faganel
6. Damirchili & Tajari

از سوی دیگر، آموزش عالی در حوزه فنی - مهندسی جایگاه ویژه‌ای در توسعه کشور دارد (دادرس و همکاران، ۱۳۹۶). علاوه بر آن، خروج نخبگان کشور، به‌ویژه پس از طی دوران تحصیل در سطح کارشناسی و بالاتر و در میان دانش‌آموختگان رشته‌های فنی - مهندسی، از جمله معضلاتی است که کشور با آن مواجه است. آگاهی از وضعیت کنونی آموزش این رشته‌ها و نیز توجه به نظرات دانشجویان شاغل به تحصیل در این بخش امکان مؤثری را برای ارتقای کیفیت آموزش و ایجاد روزه‌های برای حفظ نخبگان کشور فراهم می‌سازد. بنابراین برای توسعه آموزش مهندسی در جهت تربیت صحیح افراد متخصص، توجه به نگرش دانشجویان این حوزه ضروری است.

کیفیت آموزش از جمله نگرانی‌های نظام‌های دانشگاهی است که آنها همیشه برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند. شناخت دیدگاه‌های دانشجویان درباره اهمیت مؤلفه‌های کیفیت خدمات آموزشی بازخورد مناسب برای تجزیه و تحلیل مسائل آموزشی برای برنامه‌ریزی‌های راهبردی در اختیار مسئولان آموزش عالی قرار می‌دهد و استادان خواهند توانست تا شیوه‌های آموزش و ارتقای کیفیت تدریس را اصلاح کنند (شهرکی و نارویی، ۱۳۹۸). سنجش کیفیت خدمات آموزش، مسئله بسیار پیچیده‌ای است که برای آن باید کیفیت خدمات ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان را محاسبه کرد که این کار، دانشگاه را با ابزارهای محاسباتی زیادی روبرو می‌کند (مارگاریتیس و همکاران^۱، ۲۰۱۲). مسئله اصلی، تشخیص و اجرای مناسب‌ترین مدل برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی و بررسی اجرای روش‌های دقیق اندازه‌گیری است.

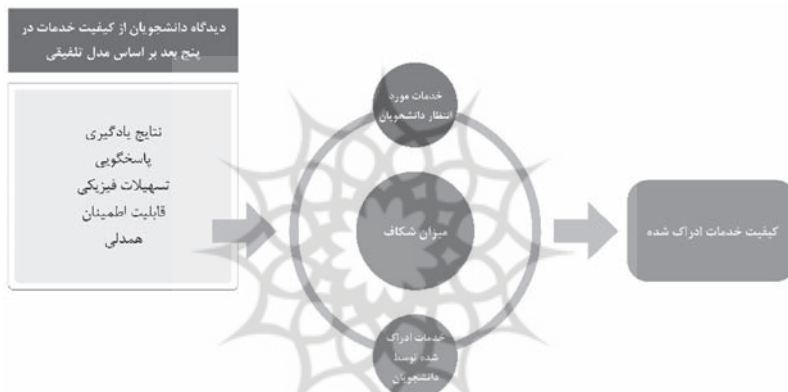
بر مبنای مباحث گفته شده، پیش‌نیاز هر اقدامی برای ارتقای کیفیت آموزش مهندسی ایران شناسایی کاستی‌های کنونی آن است؛ به این منظور، ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی در حوزه‌های فنی - مهندسی به‌عنوان مؤلفه‌ای اثرگذار بر کیفیت آموزشی دانشگاه‌ها ضروری است. نتایج این پژوهش، افزون بر شفاف ساختن وضعیت کیفیت خدمات ارائه شده در حوزه فنی - مهندسی می‌تواند تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های مرتبط با کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشکده‌ها یا دانشگاه‌های فنی - صنعتی را نیز هدایت کند (دادرس و همکاران، ۱۳۹۶).

در مورد تعیین ابزار سنجش خدمات، مطالعات متعددی صورت گرفته و از مدل‌های مختلفی برای سنجش خدمات آموزشی بهره گرفته شده است. در مطالعه حاضر، با توجه به هدف اصلی پژوهش، برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی از مدل جامع و تلفیقی از مدل SERQUAL و EDUQUAL استفاده شده است که در آن کیفیت خدمات آموزشی را در قالب ۵ معیار به شرح نمودار (۱) مورد سنجش قرار می‌دهد. بدین معنی که ابتدا دیدگاه دانشجویان از کیفیت خدمات را در پنج بعد نتایج یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، قابلیت اطمینان و همدلی مورد سنجش قرار داده و سپس با توجه خدمات مورد انتظار و خدمات ادراک شده توسط دانشجویان، شکاف بین وضع موجود و مطلوب را نشان می‌دهد.

بنابراین، با توجه به مطالب پیش گفته و با توجه به اهمیت ارتقای خدمات دانشگاه در حوزه فنی و مهندسی، مطالعه حاضر با هدف بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه در ابعاد نتایج یادگیری^۲ (توانایی در ارائه خدمت تعهد شده به

1. Margaritis et al.
2. Learning outcomes

شکل درست و موثق است)، پاسخگویی^۱ (تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات تعهد شده)، تسهیلات فیزیکی^۲ (تسهیلات مادی، تجهیزات، کارکنان و مواد ارتباطی)، قابلیت اطمینان^۳ (به معنای توانایی انجام خدمت به شکلی مطمئن و اعتمادپذیر «عمل به تعهدات» است) و همدلی^۴ (یعنی با توجه به روحیه افراد با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای شود) انجام گرفت؛ چراکه نگرش دانشجویان از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده می‌تواند مبنایی برای برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه باشد. بر این اساس، هدف اصلی از اجرای پژوهش حاضر، بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه از کیفیت خدمات آموزشی (یک مدل تلفیقی) است. در واقع، پژوهش حاضر در صدد دستیابی به پاسخ این پرسش است که آیا بین وضع موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه تفاوت وجود دارد؟ (نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش).



نمودار (۱) شکل مفهومی پژوهش

هدف‌ها، فرضیه‌ها و پرسش‌های پژوهش

با توجه به مدل مفهومی (نمودار ۱) هدف‌ها، فرضیه‌ها و پرسش‌های پژوهش حاضر به شرح ذیل طرح و مورد آزمون قرار

می‌گیرند:

هدف کلی: بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه از کیفیت خدمات آموزشی (یک مدل تلفیقی)

فرضیه اصلی: بین وضع موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه تفاوت وجود دارد.

فرضیه اول: بین وضع موجود و مطلوب در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مدل تلفیقی شامل (نتایج یادگیری،

1. Accountability
2. Physical facility
3. Assurance
4. Empathy

پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، قابلیت اطمینان و همدلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل تلفیقی از دید دانشجویان تفاوت وجود دارد.

فرضیه سوم: بین جنسیت و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین مقطع تحصیلی و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

پرسش اصلی: آیا بین وضع موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه تفاوت وجود دارد؟

پرسش اول: آیا بین وضع موجود و مطلوب در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مدل تلفیقی شامل (نتایج

یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، قابلیت اطمینان و همدلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

پرسش دوم: آیا بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل تلفیقی از دید دانشجویان تفاوت وجود دارد؟

پرسش سوم: آیا بین جنسیت و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد؟

پرسش چهارم: آیا بین مقطع تحصیلی و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت

وجود دارد؟

ادبیات پژوهش

چنانچه پیش‌تر گفته شد رویکردهای مختلفی برای ارزیابی وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات به وجود آمده است که یکی از آنها ارزیابی و سنجش رسمی و غیر رسمی است (آکیپارا و آگو، ۲۰۱۷). در شکل رسمی برخی نهادها از سوی دولت وظیفه را انجام می‌دهند و ارزیابی غیر رسمی به وسیله استفاده‌کنندگان از خدمات صورت می‌گیرد. در بین روش‌های مختلف ارزیابی کیفیت خدمات در مراکز آموزش عالی، ارزیابی نظرات دانشجویان نقش بسیار مهمی در تصمیم‌گیری‌های آموزشی ایفا می‌کند (بایراکتاروگلو و آتوک، ۲۰۱۰). یکی از مدل‌هایی که برای سنجش وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات ارائه شده در نظام آموزشی و آموزش عالی مورد استفاده قرار می‌گیرد الگوی EDUQUAL است. این ابزار، تعدیل شده مدل SERVQUAL است و در چارچوب سیستم اندازه‌گیری آن، به‌منظور اندازه‌گیری سطح کیفیت خدمات آموزشی مؤسسات آموزش عالی و آموزش فنی، طراحی شده است (خان، ۲۰۰۷). ابعاد کیفیت خدمات آموزشی در این مدل شامل پنج زیرمقیاس نتایج یادگیری (توانایی در ارائه خدمت تعهد شده به طرز درست و موثق است)، پاسخگویی (تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات تعهد شده)، تسهیلات فیزیکی (تسهیلات مادی، تجهیزات، کارکنان و مواد ارتباطی)، رشد شخصیت^۲ (افزایش دانش و رشد کلی شخصیت دانشجو)، تحصیلی^۳ (اعضای هیئت علمی خبره و متخصص، توجه ویژه به فرد مشتری) است (خان، ۲۰۱۵).

از دیگر روش‌های ارزشیابی کیفیت خدمات آموزش عالی و دانشگاه‌ها مدل سروکوال است که پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه کردند. این مدل، فعالیت‌های عمده‌ای از سازمان را نشان می‌دهد که ادراک از کیفیت را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

1. Khan
2. Personality growth
3. academic

همچنین، این مدل تعامل بین این فعالیت‌ها را نشان داده، اتصالات بین فعالیت‌های سازمان یا بازارباب را که به ارائه سطحی رضایت‌بخش از کیفیت خدمات مربوط است، معرفی می‌کند (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱). مدل سروکوال شامل پنج مقیاس فیزیکی^۱ (شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی)، ضمانت (بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری نسبت به سازمان)، مسئولیت‌پذیری^۲ (منظور از مسئولیت‌پذیری تمایل به همکاری و کمک به مشتری است)، قابلیت اطمینان^۳ (توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن و قابل اطمینان است به طوری که انتظارات مشتری تأمین شود) و همدلی (توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب برای تمامی مشتریان) است (مارتینز و مارتینز، ۲۰۱۰). مدل‌های فوق شکاف میان ادراک مدیریت و خصوصیات کیفیت خدمات، شکاف میان انتظارات مشتریان و ادراک مدیریت، خصوصیات کیفیت خدمات و ارائه خدمات، شکاف میان ارائه خدمات و ارتباط خارجی و شکاف میان خدمت درک شده و خدمت درک شده مورد انتظار را به خوبی نشان می‌دهند (حسن خضری، ۱۳۹۵). بر اساس این مدل، دریافت‌کنندگان خدمات، کیفیت خدمات آموزشی را با مقایسه ادراک و انتظارات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می‌کنند. کاربرد عملی این مدل، نشان‌دهنده قابلیت بالای آن نسبت به سایر مدل‌ها است که امکان تطبیق ابعاد آن با انواع مختلف محیط‌های آموزشی را فراهم می‌کند (خان، ۲۰۰۷) و اگر به درستی استفاده شود اطلاعات مفیدی را برای مؤسسات آموزشی مهیا می‌سازد. در پژوهش حاضر از یک مدل تلفیقی با بهره‌گیری از هر دو مدل فوق استفاده شده است.

تاکنون در پژوهش‌های متعددی نتایج کاربرد الگوهای ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مدل‌های سروکوال و هدپرف و EDUQUAL در حوزه آموزش و پژوهش ارائه شده است. ولی پژوهشی پیدا نشد که کیفیت خدمات آموزشی را بر اساس یک مدل تلفیقی مورد سنجش قرار داده باشد. نتایج پژوهش‌ها در برخی از دانشگاه‌های کشور نشان‌دهنده شکاف در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات آموزشی است که بیانگر سطح نامطلوب کیفیت این خدمات است. از جمله مطالعات (خسروی، ۱۳۹۷، قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۵، کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳، نجفی و همکاران، ۱۳۹۳، صادقی، ۱۳۹۲، عباسیان و همکاران، ۱۳۹۲، قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱، توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰، خان، ۲۰۱۵، زافیروپولوس^۴، ۲۰۱۴ و خان، ۲۰۰۷) نشان می‌دهند که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده کنند که این امر موجب کاهش انگیزه و ناراضایی دانشجویان می‌شود.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، از نوع پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات و داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل همه دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه به تعداد ۲۲۸۹ نفر در سال تحصیلی ۹۸-۹۹

1. Tangibles
2. Responsiveness
3. Reliability
4. Martínez & Martínez
5. Zafiroopoulos

بود که تعداد ۳۲۸ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی متناسب با حجم جامعه آماری و با استفاده از جدول مورگان انتخاب شدند. جدول (۱) حجم جامعه و نمونه آماری را به تفکیک مقطع تحصیلی نشان می‌دهد.

جدول (۱) توزیع فراوانی جامعه آماری و تعداد نمونه به تفکیک مقطع تحصیلی

مقطع تحصیلی	حجم جامعه	حجم نمونه آماری	درصد از جامعه
کارشناسی	۱۹۵۳	۲۷۹	۰/۸۵,۶
کارشناسی ارشد	۲۶۵	۳۸	۰/۱۱,۵۸
دکتری	۷۱	۱۱	۰/۳,۳
جمع	۲۲۸۹	۳۲۸	۰/۱۰۰

روش‌های گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی بود.

مطالعات کتابخانه‌ای: در این قسمت از مقاله‌ها، کتاب‌ها، شبکه‌های اطلاعات جهانی (اینترنت) و نیز سایر منابع

کتابخانه‌ای برای گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری استفاده شد.

روش میدانی: در این قسمت نیز از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات آموزشی بر اساس یک مدل تلفیقی استفاده شد.

این پرسشنامه مشتمل بر ۲۴ گویه است که ۳ بعد کیفیت خدمات آموزشی مدل EDUQUAL (خان، ۲۰۰۷) شامل (نتایج یادگیری ۶ گویه؛ پاسخگویی ۵ گویه؛ تسهیلات فیزیکی ۵ گویه) و ۲ بعد کیفیت خدمات مدل SERVQUAL شامل قابلیت اطمینان ۶ گویه و همدلی ۶ گویه را در قالب مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (نمره خیلی کم = ۱ و نمره خیلی زیاد = ۵) مورد سنجش قرار می‌دهد. شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمره‌های وضع موجود و وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی به دست آمد. نمره مثبت کیفیت، نشانگر آن است که کیفیت خدمات ارائه شده بالاتر از حد انتظار دانشجویان است و نمره منفی کیفیت، نشانگر این است که کیفیت خدمات ارائه شده پایین است. روایی پرسشنامه هم به تأیید صاحب‌نظران امر رسیده و هم توسط پژوهشگران بررسی و تأیید شده است. پایایی پرسشنامه نیز در پژوهش‌های متعددی تأیید شده است و در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه ۰/۸۹ به دست آمد که بیانگر پایایی مطلوب این پرسشنامه است. در نهایت، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و به‌منظور مشخص کردن شکاف بین وضع موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی از آزمون t زوجی (وابسته)، t مستقل، آزمون فریدمن و تحلیل واریانس یک‌راهه (آزمون f) استفاده شد.

یافته‌ها

فرضیه اصلی: بین وضع موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه از نظر دانشجویان فنی و مهندسی

تفاوت وجود دارد.

جدول (۲) نتایج آزمون t وابسته برای بررسی تفاوت وضعیت موجود و مطلوب در کیفیت خدمات آموزشی

مؤلفه	میانگین وضع مطلوب	میانگین وضع موجود	تفاوت میانگین	مقدار t	Sig
کیفیت خدمات آموزشی	۳/۵۳	۲/۳۱	۱/۲۲	۱۹/۰۷	۰/۰۰۰

همان طور که در جدول (۲) دیده می‌شود، نمره کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود برابر ۲/۳۱ بوده که در وضعیت مطلوب به ۳/۵۳ افزایش یافته و این افزایش از نظر آماری نیز معنی‌دار است ($=p/000$). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۱/۲۲ است. بنابراین، نتایج بیانگر این است که کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه از دید دانشجویان فنی و مهندسی در وضعیت مطلوبی نیست.

فرضیه اول: بین وضع موجود و مطلوب در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مدل تلفیقی شامل (نتایج یادگیری، پاسخگویی، تسهیلات فیزیکی، قابلیت اطمینان و همدلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول (۳) نتایج آزمون t وابسته برای بررسی تفاوت وضعیت موجود و مطلوب به تفکیک هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

مؤلفه‌ها	میانگین وضع موجود	میانگین وضع مطلوب	تفاوت میانگین	مقدار t	Sig
نتایج یادگیری	۲/۲۱	۳/۳۵	۱/۱۴	۱۱/۱۵	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۲/۴۳	۳/۴۷	۱/۰۴	۹/۳۵	۰/۰۰۳
تسهیلات فیزیکی	۲/۱۷	۳/۴۴	۱/۲۷	۱۵/۲۶	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان	۲/۱۵	۳/۳۲	۱/۱۷	۱۴/۵۶	۰/۰۰۰
همدلی	۲/۴۵	۳/۳۹	۰/۹۴	۸/۰۹	۰/۰۰۴

نتایج جدول (۳) بیانگر این است که بین وضع موجود و مطلوب در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به تفکیک تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

نتایج آزمون تی وابسته نشان داد که نمره نتایج یادگیری در وضعیت موجود ۲/۲۱ بوده که در وضعیت مطلوب به ۳/۳۵ افزایش یافته است و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است ($=p/000$). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۱/۱۴ است.

نمره پاسخگویی در وضعیت موجود ۲/۴۳ بوده که در وضعیت مطلوب به ۳/۴۷ افزایش یافته و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی دار است ($=0p/003$) و مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۱/۰۴ است. نمره تسهیلات فیزیکی در وضعیت موجود ۲/۱۷ بوده که در وضعیت مطلوب به ۳/۴۴ افزایش یافته و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی دار است ($=0p/000$). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۱/۲۷ است.

نمره قابلیت اطمینان در وضعیت موجود ۲/۱۵ بوده که در وضعیت مطلوب به ۳/۳۲ افزایش یافته و این افزایش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی دار است ($=0p/000$). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۱/۱۷ است. نمره بعد همدلی در وضعیت موجود ۲/۴۵ بوده که در وضعیت مطلوب به ۳/۳۹ افزایش یافته و این کاهش از نظر آماری نیز در سطح ۰/۹۹ معنی دار است ($=0p/002$). همچنین مقدار تفاوت موجود بین میانگین وضع موجود و مطلوب ۰/۹۴ است.

فرضیه دوم: بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل تلفیقی از دید دانشجویان فنی و مهندسی تفاوت وجود دارد.

جدول (۴) نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

رتبه میانگین‌ها	ابعاد کیفیت خدمات آموزشی
۳/۴۵	تسهیلات فیزیکی
۳/۲۲	قابلیت اطمینان
۳/۰۴	نتایج یادگیری
۲/۷۵	پاسخگویی
۲/۴۱	همدلی

نتایج حاصل از بررسی فرضیه دوم با استفاده از آزمون فریدمن (جدول ۵) بیانگر این است که از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل تلفیقی، تسهیلات فیزیکی با میانگین (۳/۴۵) دارای بیشترین و پاسخگویی با (۲/۴۱) دارای کمترین اهمیت است. بنابراین، بین کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه از نظر اهمیت از دیدگاه دانشجویان فنی و مهندسی تفاوت وجود دارد و فرضیه دوم تأیید می‌شود.

فرضیه سوم: بین جنسیت و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

جدول (۵) نتایج آزمون t تفاوت نظرات دانشجویان بر حسب جنسیت در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی

آماره جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	آماره T	سطح معنی داری
مرد	۳/۴۵	۱۰/۶۷	۰/۳۲۱	۰/۷۴۱
زن	۳/۴۳	۹/۸۳		

با توجه به نتایج در جدول (۵)، مقدار آماره آزمون t (۰/۳۲۱) و سطح معنی داری ($p < ۰/۰۷۴$) بیانگر این است که بین نظرات دانشجویان در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب بر حسب جنسیت تفاوت معنی داری وجود ندارد. به عبارتی نظرات دانشجویان زن و مرد یکسان است.

فرضیه چهارم: بین مقطع تحصیلی و ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد.

جدول (۶) نتایج آزمون f تفاوت بین نظرات دانشجویان بر حسب مقطع تحصیلی در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی

متغیر	منبع تغییرات	SS	Df	MS	F	Sig
ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب	بین گروهی	۵۸۵/۸۲۵	۲	۳۲۱/۴۱۲	۲/۷۲۱	۰/۰۴۹
	درون گروهی	۴۰۹۸۹/۴۷۸	۳۲۶	۱۰۸/۸۴۰		
	کل	۴۱۵۷۵/۳۰۳	۳۲۸			

یافته‌های جدول (۶) نشان می‌دهد بر اساس آماره آزمون f محاسبه شده ($F=۲/۷۲۱$) و سطح معنی داری ($p < ۰/۰۴۹$) تفاوت معنی داری بر حسب مدارک تحصیلی وجود دارد. بنابراین فرض تحقیق تأیید و فرض صفر رد می‌شود و با اطمینان ۰/۹۵ بین نمره نظرات دانشجویان فنی و مهندسی در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب بر حسب مقطع تحصیلی تفاوت معنی داری وجود دارد و نظرات همه دانشجویان فنی و مهندسی شرکت کننده در این پژوهش در مورد ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود و مطلوب یکسان نیست.

نتیجه‌گیری

ارزیابی کیفیت خدمات از جمله نگرانی‌های نظام‌های دانشگاهی است که آنها همیشه برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند (شهرکی و نارویی، ۱۳۹۸). ارزیابی سازوکاری به دست می‌دهد که با آن می‌توان به کژی‌ها و کاستی‌های این نظام پی برد و آنها را برطرف کرد. مناسب‌ترین راه برای آگاهی از کمبودها ارزیابی و وجود الگویی شایسته برای انتخاب اقدامات اصلاحی به‌منظور رفع کاستی‌هاست (دادرس و همکاران، ۱۳۹۶). از این رو، در پژوهش حاضر تلاش شد برای آگاهی از کاستی‌های دانشگاه ارومیه

در حوزه فنی و مهندسی با استناد به دیدگاه‌های دانشجویان این حوزه، تصویر روشنی از وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات دانشگاهی در پنج بعد ارائه شود. داده‌های این پژوهش نشان می‌دهد که تمامی مؤلفه‌های کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشگاه ارومیه پایین‌تر از حد متوسط است که بیانگر آن است انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ کدام از مؤلفه‌ها انتظارات آنها برآورده نشده است. نتایج مطالعات جعفری نیا (۱۳۹۶)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۵)، یاسبلاغ شراهی و همکاران (۱۳۹۴)، شبانی (۱۳۹۴)، نجفی و همکاران (۱۳۹۳)، خان (۲۰۱۵)، ماجا و همکاران^۱ (۲۰۱۴)، زافیروپولوس (۲۰۱۴)، ریچارد و آدامز^۲ (۲۰۱۳)، ودی و همکاران^۳ (۲۰۱۳)، نارنگ^۴ (۲۰۱۲) و مهاپاترا و خان^۵ (۲۰۰۷) نیز در پژوهش خود به نتایج مشابهی دست یافتند که مؤید نتایج این پژوهش است.

در رابطه با نتایج فوق می‌توان گفت خدمات ارائه شده در دانشگاه ارومیه توانایی برآوردن نیازهای دانشجویان را ندارد و در دانشجویان این دانشگاه ناراضیاتی ایجاد کرده است. بنابراین، هر اندازه کیفیت خدمات ارائه شده پایین‌تر از نیازهای دانشجویان باشد به همان اندازه نیز انتظارات آنان از کیفیت خدمات بالا رفته و در آنان ناراضیاتی ایجاد می‌کند.

در خصوص شکاف در بعد نتایج یادگیری می‌توان گفت که از فرایندهای مهم در آموزش عالی فعالیت‌های یاددهی - یادگیری است. بنابراین، اگر استادان نتوانند با روش تدریس مناسب این مواد و مسائل را به دانشجویان منتقل کنند، نمی‌توانند کیفیت آموزش را در حد مطلوب نگه دارند. به عبارتی، رویه‌های موجود در خصوص فعالیت‌های یادگیری از جمله جامع نبودن منابع یادگیری، ارائه نشدن آموزش مسئله‌محور، نبود جهت‌گیری عملی در آموزش و... با استانداردهای آموزشی فاصله دارد و قادر به ارتقای سطح دانش دانشجویان نیست. عبدلی یزدی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود گزارش کردند که کیفیت خدمات دانشگاه در حوزه فعالیت‌های یادگیری از دید دانشجویان وضعیت مطلوبی ندارد. خان (۲۰۱۵) نیز دریافت که دانشجویان از خروجی دانشی خود از دانشگاه رضایت ندارند.

وجود شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی، نشان‌دهنده آن است که استادان راهنما و مشاور، به هنگام نیاز دانشجوی، کمتر در دسترس هستند. دانشجویان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل آموزشی، به آسانی به مدیریت دسترسی ندارند. همچنین می‌توان گفت که به دلیل زمان انتظار طولانی دانشجویان برای یافتن پاسخ برخی پرسش‌ها یا انتقال نظرات و دیدگاه‌های خود به مسئولان آموزشی و نیز حجم زیاد کار اعضای هیئت علمی و در نتیجه نشان ندادن حساسیت در قبال درخواست‌ها و انتقادات دانشجویان در این بعد، شکاف بیشتری به وجود آمده است. این عوامل احتمالی برای توجیه این شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند. بهشتی راد و همکاران (۱۳۹۲) و قلاوندی و همکاران (۱۳۹۵) نیز اظهار داشتند که شکاف قابل توجهی بین وضعیت موجود و مورد انتظار دانشجویان از میزان پاسخگویی در دانشگاه وجود دارد.

شکاف در بعد فیزیکی خدمات بدین معنی است که در دانشگاه، تسهیلات و ابزارهای فیزیکی نظیر ساختمان، کلاس،

1. Maja et al.
2. Richard. & Adams
3. Chowdhury et al.
4. Narang
5. Mahapatra & Khan

صندلی، مواد و تجهیزات آموزشی و دیگر وسایلی که مورد استفاده دانشجویان قرار می‌گیرد از کارآمدی و جذابیت ظاهری مناسبی برخوردار نیستند. این امر شاید به دلیل این باشد که ساختار و تسهیلات فیزیکی دانشگاه ارومیه با استانداردهای فیزیکی محیط‌های آموزشی فاصله دارد. نتایج پژوهش‌های بهشتی راد و همکاران (۱۳۹۲)، مهپترو و خان (۲۰۰۷) و زافیروپولوس (۲۰۱۴) نیز بیانگر این بود که کیفیت خدمات آموزشی از بعد تسهیلات فیزیکی از دید دانشجویان در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. در بعد قابلیت اطمینان در دانشگاه که باید مربوط به ارائه خدمات به موقع، تلاش و اشتیاق کامل در جهت حل مشکلات دانشجویان باشد، انتظارات دانشجویان برآورده نشده که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان شکاف ایجاد کرده است. دانشگاه در عواملی چون ایجاد اطمینان، ایجاد احساس امنیت و آرامش در دانشجویان نیز نتوانسته انتظارات دانشجویان را برآورده کند. این عوامل احتمالی برای توجیه شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند.

بعد همدلی نشان‌دهنده تمایل دانشگاه برای ارائه خدمات سریع به دانشجویان و منعکس‌کننده حساسیت و آگاهی نسبت به تقاضاها، پرسش‌ها و شکایات مطرح شده از سوی دانشجویان است. شکاف منفی کیفیت در این بعد نشان می‌دهد که دانشجویان، مکانیسم مناسبی برای بیان نظرات و پیشنهادهای خود ندارند و نظرات آنان در برنامه‌ریزی درسی در نظر گرفته نمی‌شود. به نظر می‌رسد حجم زیاد کارهای اجرایی در آموزش، زیاد بودن تعداد دانشجو نسبت به کارکنان و همچنین نداشتن تجربه و مهارت کافی در برخی از کارکنان آموزش، موجب شده است که آنها فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن درک نظرات دانشجویان نداشته باشند. می‌توان گفت که دانشجویان انتظار تعامل محترمانه و احساس ارزشمند بودن را از سوی کارکنان آموزشی و اجرایی دارند. در بعد همدلی، دانشگاه در عواملی چون توجه فردی به تدوین ساعت‌های کاری مناسب برای آنها نتوانسته است انتظارات دانشجویان را برآورده کند. این عوامل احتمالی برای توجیه شکاف بین انتظارات و ادراکات هستند. این نتایج با نتیجه پژوهش‌های خان (۲۰۱۵)، چودری و همکاران (۲۰۱۳) و نجفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است. چراکه آنان نیز گزارش کرده‌اند در دانشگاه شأن و احترام دانشجو آن‌چنان که باید باشد حفظ نمی‌شود و این امر نارضایتی آنان را در پی داشته است.

همچنین دانشجویان دانشگاه ارومیه، ابعاد کیفیت خدمات آموزشی را به ترتیب اهمیت تسهیلات فیزیکی، قابلیت اطمینان، نتایج یادگیری، پاسخگویی و همدلی بیان کردند. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که از نظر دانشجویان بالاترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی مربوط به تسهیلات فیزیکی و کمترین شکاف مربوط به همدلی بود. از آنجا که تسهیلات فیزیکی بیش از سایر ابعاد در معرض دید و قضاوت دانشجویان قرار دارد در این پژوهش اولویت داشته و دارای بیشترین میزان شکاف است. بنابراین، توجه بیش از پیش مسئولان و متولیان دانشگاه ارومیه به این بعد ضروری به نظر می‌رسد. نتایج پژوهش آرامبولا و هال^۱ (۲۰۰۶) و زافیروپولوس و ورا^۲ (۲۰۰۸) نیز نشان‌دهنده آن است که عوامل و تسهیلات فیزیکی نقش و تأثیرات مهمی بر رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه دارند. در مطالعه نارنگ (۲۰۱۲) نیز بالاترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در بعد تسهیلات فیزیکی دیده شد.

1. Arambewela & Hall
2. Zafiroopoulos & Vrana

در نهایت، نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های سوم و چهارم بیانگر این بود که بین جنسیت با ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوتی وجود ندارد. بنابراین می‌توان گفت که با توجه به اینکه از نظر تمامی دانشجویان صرف نظر از جنسیت شکاف کیفیت خدمات منفی بوده است، به نظر می‌رسد این موضوع، مسئله‌ای مشترک در بین همه دانشجویان فنی و مهندسی (مرد و زن) دانشگاه ارومیه است. این یافته‌ها نیز با نتایج پژوهش‌های رسول‌آبادی و همکاران (۱۳۹۲) و همتی‌نژاد و همتی‌نژاد (۱۳۹۳) همخوانی دارد. ولی نتایج نشان داد که بین مدرک تحصیلی با ادراک از کیفیت خدمات آموزشی در دو وضعیت موجود و مطلوب تفاوتی وجود دارد. در واقع می‌توان گفت که فراهم کردن امکانات برای مقاطع تحصیلی بالا مانند ارشد و دکتری (از جمله تعداد کم دانشجویان، اختصاص خوابگاه دانشجویی مجهزتر، سایت کامپیوتری و ...) برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی موجب این تفاوت معنی‌دار باشد.

محدودیت‌هایی نیز در اجرای پژوهش حاضر برای پژوهشگران به همراه داشت که از جمله می‌توان به ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه) اشاره کرد؛ این ابزار دارای محدودیت‌های ویژه‌ای همچون سنجش پاسخ‌ها در قالب یک طیف چنددرجه‌ای لیکرت و... است. همچنین داده‌های پژوهش از دانشگاه ارومیه گردآوری شده است و در تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها و مؤسسات آموزش عالی باید جانب احتیاط را رعایت کرد.

در نهایت، داده‌های این پژوهش نشان می‌دهد که در همه مؤلفه‌های کیفیت خدمات دانشگاهی کاستی‌هایی وجود دارد؛ بنابراین، در برنامه‌ریزی برای ارتقای کیفیت خدمات دانشگاهی باید در جهت برآورده کردن انتظارات دانشجویان فنی و مهندسی تلاش کرد و مؤلفه‌هایی که کمترین میانگین رضایت را دارند، در اولویت قرار گیرند. به همین سبب، ضرورت برنامه‌ریزی در جهت کاهش یا حذف کاستی‌های موجود بیشتر احساس می‌شود. در این راستا، مشخصاً راهکارهای زیر به منظور بهبود کیفیت خدمات دانشگاهی ارائه می‌شود:

- در بعد نتایج یادگیری، بازنگری روش‌های یاددهی و یادگیری، نظام آموزشی دانشگاه، تدوین استانداردهای نوین آموزشی و نظارت بر حسن اجرای آن در ارتقای اعضای هیئت علمی باید مورد توجه قرار گیرد تا بدین وسیله با ارتقای فعالیت‌های یاددهی و یادگیری نتایج مورد انتظار فراگیران فراهم شود. از سوی مدیریت نیز ساعات‌های مشخصی برای پاسخگویی به پرسش‌های دانشجویان و طرح مشکلات آنها در نظر گرفته شود. همچنین پیشنهاد می‌شود برای کسب رضایت دانشجویان، تأمین فضاهای آموزشی مناسب و کارآمدتر یا حداقل بهینه‌سازی فضاهای موجود از جمله تجهیز آزمایشگاه‌ها، سایت‌های رایانه‌ای، کتابخانه‌ها، خوابگاه‌ها و وسایل نقلیه ایاب‌و‌ذهاب دانشجویان و... مورد اهتمام و توجه بیشتری قرار گیرد. با رعایت انصاف، خوش‌بینی و حسن ظن به افراد، حسن خلق، نرمی و لطافت در رفتار و گفتار و رعایت عوامل بهداشت روانی و استفاده از نظرات سازنده دانشجویان در مراحل مختلف برنامه‌ریزی، طراحی ارائه و ارزیابی خدمات در جهت افزایش قابلیت اطمینان و همدلی در دانشگاه تلاش شود.

- در خصوص فرضیه دوم پیشنهاد می‌شود برای رفع یا کاهش شکاف در ابعاد پنج‌گانه می‌توان اولیوی برای تخصیص منابع در نظر گرفت. با اولویت‌بندی و تخصیص بودجه به بعد تسهیلات فیزیکی که دارای شکاف بیشتری هستند، سایر ابعاد نیز از

دیدگاه دانشجویان بهبود خواهند یافت. چراکه انتظار می‌رود وجود نقص و شکاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بعد اثر تشدیدکنندگی دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت (با افزایش آن) در سایر ابعاد از دید دریافت کنندگان خدمت می‌شود. توجه به امکانات و تجهیزات مورد نیاز سخت‌افزاری و نرم‌افزاری متناسب با نیاز رشته‌های فنی و مهندسی و توجه به شرایط فیزیکی کلاس، قابل دسترس بودن کتابخانه و سایت کامپیوتر در ارتقای سطح رضایت دانشجویان تأثیر فراوانی دارد.

- در رابطه با نتایج فرضیه‌های سوم و چهارم نیز پیشنهاد می‌شود ارائه خدمات آموزشی با کیفیت برای تمامی دانشجویان بدون سوگیری مربوط به جنسیت، رشته و مقطع تحصیلی و نوع دانشکده مورد توجه قرار گیرد.
- در سطح کلان، اجرای تکنیک‌هایی چون مهندسی مجدد می‌تواند در شناخت وضعیت موجود و شناسایی مراحل از فعالیت‌ها و فرایندها که به طولانی‌تر شدن آنها منجر شده، کمک کند و تبدیل فعالیت‌ها از شرح وظیفه‌نگری به فرایندنگری می‌تواند در کاهش زمان ارائه خدمات تأثیر داشته و موجبات رضایت دانشجویان را فراهم آورد. همچنین پیشنهاد می‌شود به بازنگری سیستم آموزش دانشگاه، تدوین استانداردهای نوین آموزشی و نظارت بر حسن اجرای آن در ارتقای کیفیت خدمات در پنج بعد مورد بررسی در این پژوهش، توجه شود. در نهایت از آنجا که فلسفه و جودی هر سازمانی از جمله مؤسسات آموزش عالی ارائه خدمت به مشتریان و مراجعه کنندگان است، پیشنهاد می‌شود در سطح برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری کلان دانشگاه از نظرات سازنده دانشجویان در مراحل مختلف برنامه‌ریزی، طراحی، اجرا و پایش و ارزیابی استفاده شود.

منابع

- بهشتی راد؛ رقیه؛ قلعه‌ای، علیرضا و قلاوندی، حسن (۱۳۹۲). کیفیت خدمات آموزشی؛ شکاف وضع موجود و مطلوب. مجله راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۱۶(۱)، ۴۹-۵۴.
- توفیقی، شهرام؛ صادقی‌فر، جمیل؛ حموزاده، پژمان؛ افشاری، سعیده؛ فروزان‌فر، فائزه؛ تقوی شهری، سید محمود (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال. دوماهنامه راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۱۴(۱)، ۲۶-۲۱.
- جعفری‌نیا، سعید (۱۳۹۶). سنجش کیفیت خدمات در مؤسسات آموزشی بر مبنای مدل سروکوال. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۶(۲۳)، ۲۰-۱.
- حیدری، زهرا؛ محمدی، رضا (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوال از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۵(۱۱)، ۱۱۹-۱۴۲.
- خسروی، محبوبه (۱۳۹۷). طراحی و اعتباریابی الگوی کیفیت خدمات آموزشی در مؤسسه‌ها و دانشگاه‌های مجازی ایران. پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۴۲، ۱۷۳-۱۹۱.
- دادرس، محمد؛ خوران، زهرا؛ یوسفی‌افراشته، مجید و فرجی ده سرخی، حاتم (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان، مقایسه دانشکده‌های فنی مهندسی یک دانشگاه جامع و یک دانشگاه صنعتی در تهران. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۱۹(۷۴)، ۱۲۹-۱۴۹.
- رسول‌آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید؛ غریبی، فردین (۱۳۹۲). تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۸(۱)، ۳۵-۱۸.
- شهرکی، محمدرضا؛ ناروئی، مینا (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و رضایت دانشجویان مهندسی بر اساس مدل سروکوال و شبکه

- عصبی مصنوعی (مطالعه موردی: دانشکده مهندسی دانشگاه سیستان و بلوچستان)، فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۸۲(۳۱)، ۷۳-۹۱. صادقی، زینب (۱۳۹۲). ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی - مهندسی از نظام آموزش عالی. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۵۹، ۲۵-۳۷.
- عباسیان، مریم؛ چمن، رضا؛ موسوی، سید عباس؛ امیری، محمد؛ غلامی طارم‌سری، مهشید؛ ملکی، فهیمه؛ راعی، مهدی (۱۳۹۳). تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال. مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، ۷، ۹-۲.
- عبدلی یزدی، نوشین؛ اشرف گنجویی، فریده؛ پویان فرد، علیرضا؛ اولیا، محمدصالح (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه کاوش‌های مدیریت بازرگانی، ۸(۱۶)، ۹۹-۱۲۰.
- قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه؛ قلعه‌ای، علیرضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ۸۱، ۴۹-۶۶.
- قلاوندی، حسن؛ اشرفی سلیم‌کندی، فرشید و آقازاده، کیوان (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل هدپرف. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۸(۸۱)، ۱۶-۶۷.
- کاوسی، زهرا؛ رحیمی، حامد؛ قنبری، پروین؛ حیدری لاله؛ بهمنی، جمشید (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز. مجله علوم پزشکی صدره، ۳(۳)، ۱۶۱-۱۷۲.
- معماربان، حسین (۱۳۸۸). ارزیابی داخلی برنامه‌های آموزش مهندسی ایران. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۴۲، ۱-۱۸.
- نجفی، رامین؛ خراسانی، اباصلت؛ محمدی، رضا؛ کلوی، میترا (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۴(۶)، ۱۱-۲۷.
- همتی‌نژاد، زهرا؛ همتی‌نژاد، مهرعلی (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی گیلان بر اساس مدل سروکوال. مطالعات مبنایی مدیریت در ورزش، ۳(۳)، ۳۱-۴۹.
- یاسبلاغ شراهی، بهمن؛ هواس‌بیگی، فاطمه؛ موسوی‌پور، سعید (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال. نشریه آموزش و ارزشیابی، ۸(۳۰)، ۲۹-۴۴.

References

- Arambewela, R., & Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-63.
- Bayraktaroglu, G., & Atrek, B. (2010). Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in higher education. *Quality Management Journal*, 17(1), 47-59.
- Chowdhury, Sh., Hossain, M., & Rahman, A. (2013). Extended GAPs Model to Assess the Quality of Education for Higher Educational Institutions in Bangladesh. *Journal of Business Studies*, 3(1), 78-93.
- Damirchili, F., & Tajari, M. (2011). Explaining internal factors effective on educational quality improvement based on views of students from Zanjan Azad Universities. *Social & Behavioral Sciences*, 30, 363-366.
- Faganel, A. (2010). Quality perception gap inside the higher education institution.

- International Journal of Academic Search*, 2, 213-215.
- Khan, M. (2007). *Studies on Some Aspects of Service Quality Evaluation with Specific Relevance to Indian Service Industries*. Corpus ID: 166546457
- Khan, M. (2015). Quality Of Education in Haigher Educational Institutions: A Comparative study of Perceptions and Expectations of Business Students. *Journal of Quality & Technology Management*, 1(2), 137 – 162.
- Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: an empirical study. *International Journal of Productivity & Quality Management*, 2(3), 287-306
- Maja, A., Selma, K., & Muris, C. (2014). Students' Perceptions about Role of Faculty and Administrative Staff in Business Education Service Quality Assessment. *Tržište/Market*, 26, 93-108.
- Margaritis, E., Katharaki, M., Katharakis, G. (2012). Exceeding parents' expectations in EarNose Throat outpatient facilities: The development and analysis of a questionnaire. *Eval Program Plann*, 35(2), 246–255.
- Martínez, J. A., & Martínez, L. M. (2010). Some insights on conceptualizing and measuring service quality. *Journal of Retailing & Consumer Sevices*, 17(1), 29- 42.
- Narang, R. (2012). How Do Management Students Perceive the Quality of Education in Public Institutions. *International Journal of Productivity & Quality Management*, 3(4), 45-62.
- Okpara, G. S., & Agu, A. G. (2017). Comparative Service Quality Metrics in Regular and Nonregular Undergraduate Marketing Programs: Implications for Marketing Education and Professionalism. *Marketing Education Review*, 27(3), 141-150.
- Richard, E. & Adams, J. N. (2013). Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(5), 535-549, DOI: 10.1080/02602930600679548
- Sardar, Z. & Thomas J. H. (2017). *Rethinking Reform in Higher Education: From Islamization to Integration of Knowledge*. International Institute of Islamic Thought, Cambridge.
- Susanne, G., Ida, G., & Elisabeth, K. S. (2016). Using an adapted approach to the Kano model to identify patient needs from various patient roles. *The TQM Journal*, 28(1), 151 – 162.
- Zafiroopoulos, C. (2014). Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economic & Management*, 9(33), 54-69.
- Zafiroopoulos, C., & Vrana, V. (2008). Service quality assessment in a Greek Higher Education

Institute. *Journal of Business Economics & Management*, 9(1), 33-45. DOI:[10.3846/1611-1699.2008.9.33-45](https://doi.org/10.3846/1611-1699.2008.9.33-45)



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی